



WZÓR UMOWY nr ZP/PU/09/25

Zawarta w dniu 2025r. w Międzyrzeczu

Pomiędzy:

1. **Szpitałem Międzyrzeckim Sp. z o.o., ul. Konstytucji 3 Maja 35, 66-300 Międzyrzecz** wpisanym do krajowego rejestru sądowego przez Sąd Rejonowy, VIII Wydział Gospodarczy w Zielonej Górze pod numerem KRS 0000478154 reprezentowanym przez:

- –

zwaną w dalszej części Zamawiającym,

a

2. wpisanym do krajowego rejestru sądowego przez Sąd Rejonowy w, Wydział Gospodarczy w..... pod numerem KRS/ - wpisanym do Centralnej Ewidencji i Informacji o Działalności Gospodarczej Rzeczypospolitej Polskiej reprezentowanym przez:

- –

- –

zwanym w dalszej części Wykonawcą,

o następującej treści:

Zgodnie z ofertą z dniar., wybraną w postępowaniu prowadzonym poniżej kwoty 130.000 zł netto, do której stosownie do art. 2 ust. 1 pkt. 1 ustawy z dnia 11 września 2019r. Prawo zamówień publicznych (Dz. U. z 2024. poz. 1320 ze zm.), nie mają zastosowania przepisy tej ustawy, Wykonawca zobowiązuje się świadczyć na rzecz Zamawiającego usługi w zakresie **wdrożenia i świadczenie usługi potwierdzania aktualności terminów świadczeń z wykorzystaniem bota głosowego.**

§1 DEFINICJE

1. **System Medyczny HIS** - informatyczny system szpitalny, wspomagający zarządzanie placówką medyczną, procesami leczenia oraz informacją medyczną CGM Clininet, używany przez **Zamawiającego**;
2. **System Botowy** - system zautomatyzowanego, telefonicznego, spersonalizowanego kontaktu z pacjentem realizowanego w technologii bota głosowego mający na celu potwierdzanie terminów świadczeń;
3. **Integracja z Systemem Medycznym HIS** – integracja Systemu Botowego z **Systemem Medycznym HIS** na poziomie umożliwiającym pełną realizację Przedmiotu Umowy;
4. **Intencja rozmówcy** – cel wypowiedzi rozmówcy telefonicznego określony na podstawie treści tej wypowiedzi
5. **Zgłoszenie serwisowe** - poinformowanie **Wykonawcy** o konieczności udzielenia pomocy technicznej zarówno pod kątem błędnego działania **Systemu Botowego** jak i ewentualnych prac programistycznych;
6. **Błąd Zwykły** - błąd powodujący działanie **Systemu Botowego** lub jego części, odmiennie od oficjalnych instrukcji użytkownika lub Opisu funkcjonalności stanowiącego **Załącznik nr 3 do Umowy** lub prowadzący do uzyskiwania niepoprawnych efektów. W szczególności za błąd zwykły uznaje się zdarzenia takie jak m.in.:
 - 1) błędna transkrypcja tekstowa wypowiedzi rozmówcy,
 - 2) błędna interpretacja **Intencji Rozmówcy**, a w szczególności błędne interpretowanie **Intencji Rozmówcy** na podstawie pojedynczego słowa bez uwzględnienia kontekstu całej wypowiedzi;
7. **Błąd Krytyczny** - błąd, który prowadzi do zatrzymania lub wymusza ręczne zatrzymanie eksploatacji **Systemu Botowego**, utraty danych lub naruszenia ich spójności, w wyniku którego niemożliwe jest wykonywanie **Przedmiotu Umowy**. Błąd taki wymaga niezwłocznej interwencji serwisowej celem przywrócenia stanu funkcjonalnego sprzed wystąpienia tej sytuacji. Każdy błąd pojawiający się po wykonaniu aktualizacji wersji **Systemu Botowego** powodujący niezgodnością między **Stronami** i niewskazaną wyraźnie w opisie wprowadzonych przez aktualizację zmian utratę dotychczasowej funkcjonalności **Systemu Botowego** jest traktowany jako **Błąd Krytyczny**. Jako **Błąd Krytyczny** traktowane są również m.in.:
 - 1) przedstawianie pacjentowi błędnych danych przez **System Botowy**;
 - 2) anulowanie terminu, zmiana terminu lub potwierdzenie terminu wbrew **Intencji Rozmówcy**
 - 3) uwolnienie eSkierowania wbrew zasadom określonym w opisie funkcjonalności **Systemu Botowego** stanowiących **Załącznik nr 3 do umowy**

8. **Czas Reakcji** - Czas od zgłoszenia błędu przez **Zamawiającego** do chwili potwierdzenia przez **Wykonawcę** przyjęcia zgłoszenia i rozpoczęcia czynności zmierzających do naprawy zgłoszonego błędu.
9. **Dzień roboczy** – dzień tygodnia, od poniedziałku do piątku włącznie trwający 8 godzin w godzinach od do, z wyłączeniem sobót i dni ustawowo wolnych od pracy w rozumieniu Ustawy z dnia 18 stycznia 1951 r. o dniach wolnych od pracy (Dz.U. z 2020 r., poz. 1920)..
10. **Nadzór autorski** – usługi realizowane przez **Wykonawcę**, zapewniające **Zamawiającemu** poprawę jakości aplikacji i jej dostosowanie do zmian czynników wewnętrznych placówki **Zamawiającego** oraz zewnętrznych, w tym zmiany zakresu funkcjonalnego **Systemu Botowego** wymagające ingerencji w kod źródłowy.
11. **Świadczenia Medyczne** – badania diagnostyczne i porady ambulatoryjne wykonywane przez **Zamawiającego**, których zakres jest określony w Wykazie świadczeń do potwierdzania stanowiącym **Załącznik nr 1 do umowy**.
12. **Pakiet godzin programistycznych** – to zbiór godzin pracy programistycznej, zarezerwowany do dyspozycji **Zamawiającego**, który może być wykorzystany na realizację dodatkowych prac programistycznych związanych z rozbudową, modyfikacją lub optymalizacją **Systemu Botowego** w okresie trwania **Umowy**
13. **Środowisko testowe** – Środowisko identyczne z wersją produkcyjną **Systemu Botowego**, odzwierciedlające wszystkie funkcjonalności systemu produkcyjnego. Na środowisku testowym **Zamawiający** będzie mieć możliwość dowolnego testowania przebiegu rozmowy z Botem w formie zarówno tekstowej jak i głosowej w celu weryfikacji poprawności reakcji **Systemu**.

§2 PRZEDMIOT UMOWY

1. W ramach niniejszej umowy (dalej „**Umowa**”) **Wykonawca** zobowiązuje się wdrożyć i świadczyć na rzecz **Zamawiającego** usługę potwierdzania aktualności terminów **Świadczeń Medycznych** z wykorzystaniem bota głosowego.
2. W ramach wdrożenia usługi o którym mowa w **ust. 1 niniejszego paragrafu Wykonawca** zobowiązuje się, że:
 - 1) dokona analizy przedwdrożeniowej uwzględniającej co najmniej następujące zagadnienia:
 - a) integracja **Systemu Botowego** stanowiącego przedmiot **Umowy** z **Systemem Medycznym HIS**, włącznie z określeniem sposobu komunikacji między tymi systemami,
 - b) skonfigurowanie **Systemu Botowego** zgodnie z **Opisem Funkcjonalności** stanowiącym **Załącznik nr 3** do Umowy;
 - 2) utworzy w Systemie Botowym konta dla wskazanych użytkowników oraz skonfiguruje i udostępni **Zamawiającemu** System Botowy bez Integracji z Systemem Medycznym HIS do przeprowadzenia testów oraz weryfikacji scenariusza rozmów;
 - 3) dostarczy **Zamawiającemu** instrukcję użytkownika **Systemu Botowego** w języku polskim oraz przeszkoli użytkowników z obsługi **Systemu Botowego**;
 - 4) uruchomi **Integrację z Systemem Medycznym HIS** zgodnie z § 3 ust. 1 pkt 3;
 - 5) przeprowadzi testy **Systemu Botowego** wraz z **Integracją z Systemem Medycznym HIS** we współpracy z **Zamawiającym**;
 - 6) dostarczy **Zamawiającemu** dokumentację powdrożeniową zawierającą opis **Integracji z Systemem Medycznym HIS**;
 - 7) uruchomi produkcyjnie **System Botowy** zapewniając asystę techniczną.
3. W ramach świadczenia usługi, o której mowa w **ust. 1 niniejszego paragrafu Wykonawca** zapewni:
 - 1) opiekę serwisową i **Nadzór Autorski** nad **Systemem Botowym**,
 - 2) obsługę potwierdzania terminów **Świadczeń Medycznych** przez **System Botowy** zgodnie z §3 ust. 3 pkt 1,
 - 3) **Pakiet Godzin Programistycznych** zgodnie z § 4 ust. 9;
 - 4) środowisko testowe o takiej samej funkcjonalności jak wersja produkcyjna **Systemu Botowego**.

§3 REALIZACJA UMOWY

1. Wdrożenie **Systemu Botowego** będzie realizowane w następujących etapach:

- 1) Etap I – obejmuje realizację § 2 ust. 2 pkt 1. W ramach tego etapu **Wykonawca** dokona analizy przedwdrożeniowej i w ciągu **5 Dni roboczych** od dnia podpisania umowy przedstawi do akceptacji **Zamawiającego** **szczegółowy** harmonogram prac wdrożeniowych. W przypadku zgłoszenia poprawek do harmonogramu przez **Zamawiającego**, **Wykonawca** zobowiązany jest dokonać jego aktualizacji w ciągu **2 Dni roboczych** i przedstawić go do ostatecznej akceptacji **Zamawiającego**. Etap I zostanie zrealizowany w terminie do **10 Dni roboczych** od podpisania umowy.

- 2) Etap II - obejmuje realizację **par. 2 ust. 2 pkt 2-3**. Po akceptacji harmonogramu prac wdrożeniowych przez **Zamawiającego**, **Wykonawca** przystąpi do prac projektowych i developerskich, których celem będzie konfiguracja **Systemu Botowego** zgodna z Opisem funkcjonalności stanowiącym **Załącznik nr 3 do Umowy**. **Wykonawca** założy konta dla wskazanych przez **Zamawiającego** użytkowników, skonfiguruje i udostępni **Zamawiającemu System Botowy bez Integracji z Systemem Medycznym HIS** gotowy do przetestowania przez **Zamawiającego z wykorzystaniem rekordów symulujących dane z HIS**.

Wykonawca dostarczy **Zamawiającemu** instrukcję użytkownika oraz przeszkoli użytkowników z obsługi **Systemu Botowego**. **Zamawiający** przeprowadzi testy **Systemu Botowego** we współpracy z **Wykonawcą** i w ciągu **4 dni roboczych** od otrzymania **Systemu Botowego** do testów zaakceptuje zgodność **Systemu Botowego** z Opisem funkcjonalności stanowiącym **Załącznik nr 3 w zakresie funkcjonalności nie wymagających Integracji z HIS** lub zgłosi poprawki do **Wykonawcy** a **Wykonawca** w terminie **5 dni roboczych** udostępni poprawiony **System Botowy** do akceptacji **Zamawiającego**.

Etap II zostanie zrealizowany w terminie do _____ dni Roboczych od podpisania Umowy.

- 3) Etap III – obejmuje realizację § 2 ust. 2 pkt. 4-5. **Wykonawca** uruchomi Integrację z Systemem Medycznym HIS i przeprowadzi jej testy. **Zamawiający** przeprowadzi testy **Systemu Botowego** zintegrowanego z Systemem Medycznym HIS we współpracy z **Wykonawcą** i w ciągu 4 dni roboczych od otrzymania **Systemu Botowego** do testów zaakceptuje zgodność **Systemu Botowego** z Opisem funkcjonalności stanowiącym **Załącznik nr 3 do Umowy** w pełnym zakresie lub zgłosi poprawki do **Wykonawcy** a **Wykonawca** w terminie 5 dni roboczych udostępni poprawiony **System Botowy** do akceptacji **Zamawiającego**.

Etap III zostanie zrealizowany w terminie do _____ dni roboczych od podpisania Umowy.

- 4) Etap IV – obejmuje realizację **par. 2 ust. 2 pkt. 6-7**. Po zakończeniu prac programistycznych i stwierdzeniu gotowości **Systemu Botowego** do uruchomienia produkcyjnego, **Wykonawca** przeszkoli wskazany przez **Zamawiającego** personel z bieżącej pracy i funkcjonalności Systemu. **Wykonawca** dostarczy dokumentację powdrożeniową w języku polskim wraz z opisem technicznym zaimplementowanych komunikatów przesyłanych w Integracji z **Systemem Medycznym HIS**, a także dostarczy zaktualizowaną instrukcję obsługi użytkownika do wdrożonej wersji **Systemu Botowego**. **Wykonawca** uruchomi produkcyjnie **System Botowy** wraz z **Integracją z Systemem Medycznym HIS** w uzgodnionym z **Zamawiającym** terminie, jednak nie późniejszym niż _____ dni roboczych od dnia zawarcia Umowy. **Wykonawca** zapewni asystę techniczną przez okres **5 dni roboczych**. W trakcie trwania asysty technicznej **Czas Reakcji** na zgłoszenia serwisowe wynosi **30 minut**, a czas na naprawę zgłoszonego błędu wynosi:

- a) dla **Błędu Zwykłego** wynosi **2 dni kalendarzowe**;
- b) dla **Błędu Krytycznego** wynosi **1 dzień kalendarzowy**.

Zamawiający zastrzega sobie prawo do wstrzymania uruchomienia produkcyjnego **Systemu Botowego**, jeśli nie zostaną odebrane wcześniejsze etapy realizacji wdrożenia wymienione w **pkt 1 i 2 niniejszego ustępu**.

Etap IV zostanie zrealizowany w terminie do _____ dni roboczych od podpisania Umowy.

2. Po zakończeniu każdego etapu wymienionego w **ust. 1** niniejszego paragrafu, **Wykonawca** zgłosi gotowość do odbioru i przedstawi protokół odbioru etapu zgodnie z **Załącznikiem nr 4 do Umowy**. Odbiór Etapu IV zostanie dokonany nie później niż w ciągu **5 dni roboczych** od dnia zgłoszenia przez **Wykonawcę** gotowości do odbioru Etapu IV, pod warunkiem, że w okresie od zgłoszenia do przystąpienia do odbioru nie wystąpi żaden **Błąd zwykły** ani **Błąd krytyczny Systemu Botowego**. W przypadku zgłoszenia przez **Zamawiającego** uwag do realizacji etapu IV, **Wykonawca** ma **2 dni robocze** na ich uwzględnienie i ponowne zgłoszenie

gotowości do odbioru z zastrzeżeniem, że termin ten nie wydłuża terminu realizacji Etapu IV wskazanego w **ust. 1. pkt 4 niniejszego paragrafu.**

3. W ramach świadczenia usługi, o której mowa w **§ 2 ust. 3:**

- 1) **Wykonawca** zobowiązuje się do obsłużenia przez **System Botowy** 300 000 (słownie: trzystu tysięcy) potwierdzeń terminów świadczeń medycznych. Lista świadczeń medycznych do potwierdzania została wyszczególniona w **Wykazie świadczeń do potwierdzania** stanowiących **Załącznik nr 1 do Umowy.**
- 2) **Zamawiający** zobowiązuje się do wykorzystania co najmniej **60% limitu świadczeń**, o którym mowa w **pkt. 1 niniejszego ustępu.** Nie wykorzystanie pozostałej części tego limitu w czasie trwania Umowy nie może stanowić podstawy do wnoszenia przez Wykonawcę jakichkolwiek roszczeń wobec **Zamawiającego**, między innymi z tytułu niezrealizowania Umowy.
- 3) **System Botowy** będzie działał 24 godziny na dobę przez 7 dni w tygodniu oraz wykonywał połączenia telefoniczne w dni robocze od poniedziałku do piątku w godzinach pisemnie ustalonych z **Zamawiającym.**

§4 OBOWIĄZKI I ODPOWIEDZIALNOŚĆ STRON

1. Strony wyznaczają swoich przedstawicieli odpowiedzialnych za realizację **Umowy**, w szczególności za współpracę w zakresie przeprowadzenia analizy przedwdrożeniowej, o której mowa w **§ 2 ust. 2 pkt 1** oraz parametryzacji i konfiguracji **Systemu Botowego.**

1) Ze strony **Zamawiającego** osobami odpowiedzialnymi za realizację Umowy są:

- a) e-mail:....., tel. służbowy:.....
- b) e-mail:....., tel. służbowy:.....
- c) e-mail:....., tel. służbowy:.....
- d) e-mail:....., tel. służbowy:.....

2) Ze strony **Wykonawcy** osobami odpowiedzialnymi za realizację Umowy są:

- e) e-mail:....., tel. służbowy:.....
- f) e-mail:....., tel. służbowy:.....
- g) e-mail:....., tel. służbowy:.....
- h) e-mail:....., tel. służbowy:.....

2. Tworzenie, edycja i usuwanie kont użytkowników przez Wykonawcę odbywać się będzie tylko i wyłącznie na pisemny wniosek Zamawiającego przesyłany pocztą elektroniczną przez:

- 1)..... e-mail:.....
- 2)..... e-mail:.....

Realizacja wniosków będzie dokonana przez **Wykonawcę** w terminie **1 dnia roboczego.**

3. W celu realizacji Umowy **Zamawiający** zobowiązany jest współpracować z **Wykonawcą**, co obejmuje przede wszystkim obowiązek:

- 1) zapewnienia pracownikom **Wykonawcy** dostępu do środowisk informatycznych oraz infrastruktury serwerowej **Zamawiającego** niezbędnych do realizacji Umowy;
- 2) zapewnienia współpracy i dostępności personelu **Zamawiającego** odpowiedzialnych za zarządzanie infrastrukturą sprzętową i systemami w **dni robocze** w godz. 7:30-15:00);
- 3) dostarczenia - na żądanie **Wykonawcy** - informacji niezbędnych do realizacji Umowy.

4. W sytuacji, w której dla poprawnego funkcjonowania integracji **Systemu Botowego z Systemem Medycznym HIS** wymagane jest zestawienie połączenia zdalnego między serwerem Wykonawcy a serwerem Zamawiającego za pomocą technicznego tunelu VPN, **Zamawiający** we współpracy z **Wykonawcą** skonfiguruje takie połączenie.
5. Wykonawca ponosi pełną odpowiedzialność za nadzór oraz utrzymanie poprawnego działania Integracji z Systemem Medycznym HIS, z zastrzeżeniem **ust. 15 niniejszego paragrafu**.
6. Wykonawca zapewnia internetową platformę do zgłoszeń serwisowych dostępną od dnia podpisania protokołu odbioru Etapu III.
7. **Wykonawca** w terminie 3 dni roboczych od wygaśnięcia/rozwiązania Umowy udostępni Zamawiającemu zaszyfrowany link do pobrania nagrań oraz transkrypcji rozmów z ostatnich **2 tygodni** funkcjonowania **Systemu Botowego**. Link do pobrania będzie aktywny przez 7 dni roboczych.
8. Wykonawca zobowiązuje się do informowania Zamawiającego o wszelkich planowanych aktualizacjach **Systemu Botowego** i ustalania z nim terminów aktualizacji. Wybrane aktualizacje na prośbę **Zamawiającego** będą najpierw instalowane w środowisku testowym, a dopiero po akceptacji **Zamawiającego** na wersję produkcyjną **Systemu Botowego**.
9. Wykonawca gwarantuje Pakiet Godzin Programistycznych w ilości _____ roboczogodzin do wykorzystania przez Zamawiającego przez cały okres trwania Umowy.
10. **Wykonawca** oświadcza, iż dysponuje wiedzą i doświadczeniem, a także zasobami koniecznymi do prawidłowego wykonania Umowy.
 - 1) **Wykonawca** w ramach **Umowy** zapewnia infrastrukturę i oprogramowanie konieczne do wykonania **Umowy** a w szczególności infrastrukturę telekomunikacyjną wraz z numerem lub numerami telefonów dla **Systemu Botowego** umożliwiającą wykonywanie minimum 16 połączeń wychodzących jednocześnie.
11. **Wykonawca** nie ponosi odpowiedzialności z tytułu opóźnienia odbioru poszczególnych Etapów, o których mowa w **§3 ust. 1**, do którego doszło z przyczyn leżących po stronie **Zamawiającego**.
12. Każda ze Stron ma obowiązek niezwłocznie powiadomić drugą Stronę o zmianie adresu korespondencyjnego lub danych kontaktowych, o których mowa w **ust. 1 niniejszego paragrafu**, pod rygorem uznania korespondencji skierowanej na ostatni znany adres, w tym adres mailowy Strony za skutecznie doręczoną.
13. Każda ze Stron zobowiązuje się utrzymywać prawidłowo funkcjonującą infrastrukturę techniczną, niezbędną do komunikacji telefonicznej oraz poprzez pocztę elektroniczną.
14. Wszelkie zmiany konfiguracji Systemu Botowego muszą być ustalone między Stronami w formie pisemnej pod rygorem nieważności.
15. Wykonawca nie ponosi odpowiedzialności za błędy, awarie lub zakłócenia w funkcjonowaniu Systemu Botowego wynikające z działań osób trzecich, w szczególności związanych z:
 - 1) awariami Systemu Medycznego HIS,
 - 2) problemami infrastruktury IT Zamawiającego,

§5 WARUNKI OPIEKI SERWISOWEJ

1. W okresie od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru III Etapu bez uwag do końca trwania Umowy Wykonawca będzie sprawować opiekę serwisową nad Systemem Botowym oraz **Integracją z Systemem Medycznym HIS**.
2. Zgłoszenie serwisowe może być dokonane następującymi drogami:
 - 1) portal zgłoszeń serwisowych Wykonawcy, obsługujący bezpieczne połączenie pod adresem [https://](https://...) lub
 - 2) przez telefoniczną infolinię serwisową: lub
 - 3) e-mailem na adres:
3. **Wykonawca** zobowiązany jest do ewidencjonowania Zgłoszeń w portalu zgłoszeń serwisowych bez względu na ścieżkę przekazania zgłoszenia.
4. Przyjęcie Zgłoszenia serwisowego do realizacji przez **Wykonawcę** za każdym razem potwierdzone będzie emailem przesłanym na adresy osób wskazanych w §. 4 ust. 1 pkt 1.

5. Czas reakcji na zgłoszenie serwisowe, poza okresem asysty technicznej, o której mowa w §3 ust. 1 pkt 4 wynosi:
 - 1) dla **Błędu Zwykłego - do 2 dni roboczych;**
 - 2) dla **Błędu Krytycznego - do 8 godzin** w czasie pracy serwisu.
6. Czas na naprawę błędu poza okresem asysty technicznej wynosi:
 - 1) dla **Błędu Zwykłego - do 7 dni roboczych;**
 - 2) dla **Błędu Krytycznego - do 2 dni roboczych** w czasie pracy serwisu.
7. Opieka serwisowa będzie sprawowana w dni robocze w godzinach 7:00 do 16:00.
8. W wyjątkowych sytuacjach, po akceptacji przez Zamawiającego, Wykonawca może wprowadzić w terminie wskazanym w **ust. 6 pkt 2 niniejszego paragrafu** rozwiązanie tymczasowe mające na celu zapewnienie ciągłości funkcjonowania Systemu, a termin usunięcia dotychczasowego Błędu krytycznego prowadzącego do przywrócenia dotychczasowego funkcjonowania **Systemu Botowego** zostanie uzgodniony pomiędzy Stronami.
9. Jeżeli po dokonaniu przez Wykonawcę analizy merytorycznej zaewidencjonowanego zgłoszenia błędu okaże się, że nie mieści się ono w definicjach zawartych w § 1 ust. 6-7, Zgłoszenie Błędu zostanie odrzucone, a Wykonawca zobowiązany jest do podania przyczyny odrzucenia błędu. Zamawiający zostaje poinformowany o możliwości jego realizacji w ramach Pakietu Godzin Programistycznych. Zamawiający ma prawo odniesienia się do decyzji o odrzuceniu błędu.
10. Jeżeli po dokonaniu przez Wykonawcę analizy merytorycznej zaewidencjonowanego Zgłoszenia Błędu informacje zawarte w zgłoszeniu wymagają uzupełnienia, Zgłoszenie uzyskuje status np. „do uzupełnienia”. W takim przypadku Wykonawca zobowiązuje się do wykonania czynności ukierunkowanych na wskazanie Zamawiającemu informacji niezbędnych do przeprowadzenia pełnej analizy merytorycznej zgłoszenia, a następnie przeprowadzenia pełnej analizy merytorycznej zgłoszenia i poinformowania Zamawiającego o jej wyniku. Zamawiający zobowiązuje się wykonać czynności wskazane przez Wykonawcę w wyniku, o którym mowa w zdaniu poprzedzającym.
11. Jeżeli weryfikacja Zgłoszenia Błędu pod kątem formalnym oraz merytorycznym jest pozytywna, Wykonawca przyjmuje Zgłoszenie Błędu do realizacji nadając mu status np. „przyjęte” i podejmuje czynności naprawcze.
12. Jeżeli Wykonawca uznaje, iż Zgłoszenie Błędu zostało zrealizowane, zmienia status Zgłoszenia na np. „Naprawiono” i przekazuje informację o realizacji Zamawiającemu;
13. Jeżeli Zamawiający potwierdzi poprawność realizacji Zgłoszenia Błędu, Wykonawca zmienia status Zgłoszenia na np. „Zakończone”.

§6 NADZÓR AUTORSKI

1. W okresie od dnia podpisania przez Strony protokołu odbioru III Etapu bez uwag do końca obowiązywania Umowy Wykonawca będzie sprawować **Nadzór Autorski** nad Systemem Botowym. 2. W zakresie Nadzoru autorskiego Wykonawca gwarantuje:

- 1) wprowadzanie do Systemu Botowego nowych funkcji oraz usprawnień dla już istniejących, stanowiących wynik sugestii Zamawiającego, wprowadzane za wcześniejszą zgodą Wykonawcy oraz techniczną analizą skutków wprowadzenia zmiany. Nowe funkcje i usprawnienia będą wprowadzane w terminie ustalonym przez strony ale nie dłuższym niż 60 dni kalendarzowych od potwierdzenia zlecenia przez Wykonawcę. Prace te wykonywane będą w ramach Pakietu Godzin Programistycznych;
- 2) wprowadzanie do Systemu Botowego, za zgodą Zamawiającego, nowych funkcji oraz usprawnień dla już istniejących, stanowiących wynik inwencji twórczej Wykonawcy;
- 3) aktualizację Systemu Botowego, wprowadzające zmiany w funkcjonalności, wynikające ze zmian przepisów prawnych obowiązujących Zamawiającego, które będą udostępniane najpóźniej w dniu rozpoczęcia obowiązywania nowych przepisów prawnych;
- 4) w przypadku gdyby termin ogłoszenia aktów prawnych nie pozwalał na dostosowanie się do wymogów powyższych zapisów, Wykonawca pisemnie informuje o tym fakcie Zamawiającego i przedstawi do akceptacji Zamawiającego proponowany termin realizacji zmian w Systemu Botowego;

- 5) rekonfiguracji i parametryzacji Systemu Botowego, w celu zoptymalizowania i podniesienia sprawności jego działania.

§7 Wynagrodzenie

1. Maksymalna wartość umowy wynosinetto (słownie złotych:.....) tj.
brutto (słownie złotych).
2. Podstawą płatności wynagrodzenia będą faktury wystawiane przez Wykonawcę w następujący sposób:
 - 1) Wykonawca po wykonaniu wszystkich etapów, odebraniu i sporządzeniu protokołu odbioru ostatniego etapu - Etapu IV wystawi fakturę w wysokości _____ zł netto (słownie:..... złotych) tj. _____ brutto (słownie: _____ zł brutto).
 - 2) Wykonawca w czasie trwania umowy wystawiać będzie comiesięcznie faktury o wartości obliczonej według realnego miesięcznego wykorzystania ilości świadczeń medycznych z przysługującego limitu, o którym mowa w § 3 ust. 3 pkt1 pomnożonego przez cenę obsługi jednego świadczenia w wysokości _____ zł netto (słownie:..... złotych) tj _____ brutto (słownie: _____ zł brutto).
3. Płatność za fakturę o której mowa w **ust. 2 pkt 1 niniejszego paragrafu** zostanie dokonana przelewem, w terminie **60 dni** od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na tej fakturze pod warunkiem, że będzie to rachunek wskazany w wykazie informacji o podatnikach VAT, prowadzonym przez szefa Krajowej Administracji Skarbowej (tzw. biała lista VAT), chyba, że przepisy powszechnie obowiązujące regulujące kwestie wykazu stanowią inaczej.
4. Płatność za faktury o których mowa w **ust. 2 pkt 2 niniejszego paragrafu** zostanie dokonana przelewem, w terminie **60 dni** od dnia doręczenia Zamawiającemu prawidłowo wystawionej faktury, z zastrzeżeniem **§ 9 ust. 10 Umowy**, na rachunek bankowy Wykonawcy wskazany na tej fakturze pod warunkiem, że będzie to rachunek wskazany w wykazie informacji o podatnikach VAT, prowadzonym przez szefa Krajowej Administracji Skarbowej (tzw. biała lista VAT), chyba, że przepisy powszechnie obowiązujące regulujące kwestie wykazu stanowią inaczej.
5. Za dzień płatności Strony uważają dzień obciążenia rachunku bankowego Zamawiającego.
6. W przypadku zmiany obowiązującej stawki podatku VAT, wartość netto Umowy pozostaje bez zmian, natomiast zmianie ulega wartość brutto Umowy, bez konieczności podpisania aneksu do Umowy.
7. Strony postanawiają, że Wykonawca zobowiązuje się nie zbywać wierzytelności wynikających z niniejszej Umowy osobom trzecim bez uprzedniej zgody Zamawiającego wyrażonej pod rygorem nieważności na piśmie. W przypadku zbycia wierzytelności, Wykonawca zobowiązuje się do przedłożenia Zamawiającemu uprzedniej (przez co strony rozumieją zgodę wyrażoną przed dokonaniem czynności prawnej na podstawie której następuje zbycie wierzytelności) zgody podmiotu tworzącego na podstawie art. 54 ust. 5 ustawy z dnia 15 kwietnia 2011 roku o działalności leczniczej.
8. Wykonawca zobowiązuje się do każdej miesięcznej faktury, o której mowa w **ust. 2 pkt 2 niniejszego paragrafu** załączać wykaz wykorzystanych godzin z **Pakietu Godzin Programistycznych** oraz wykaz ilości wykorzystanych świadczeń z przysługującego limitu, o którym mowa w **§3 ust. 3 pkt 1**.
9. Zamawiający ma prawo wstrzymać płatność za ostatnią fakturę, o której mowa w **ust. 2 niniejszego paragrafu** do czasu udostępnienia przez **Wykonawcę** linku do pobrania plików, o którym mowa w **§ 4 ust.7**.

§8 TERMIN REALIZACJI UMOWY

1. Umowa zostaje zawarta na czas określony – na okres **24 miesięcy** od daty jej zawarcia, z zastrzeżeniem poniższych ustępów niniejszego paragrafu.
2. Jeżeli przed upływem terminu, o którym mowa w **ust. 1 niniejszego paragrafu** zostanie wyczerpany limit świadczeń medycznych do potwierdzenia, o którym mowa w **§ 3 ust. 3 pkt 1**, Umowa wygasa.
3. Jeżeli w trakcie trwania Umowy ilość wykorzystanych świadczeń medycznych do potwierdzenia nie osiągnie poziomu, o którym mowa w **§ 3 ust. 3 pkt 2**, za zgodą Wykonawcy Umowa zostanie przedłużona o czas, który według Zamawiającego jest potrzebny do osiągnięcia limitu minimalnej ilości świadczeń medycznych do potwierdzenia. W przypadku braku zgody Wykonawcy na przedłużenie Umowy, zakończy się ona zgodnie

z terminem, o którym mowa w ust. 1 niniejszego paragrafu a Wykonawca nie będzie wnosił jakichkolwiek roszczeń z tego tytułu wobec Zamawiającego.

4. W razie niewyczerpania całego limitu świadczeń medycznych, o którym mowa w **§. 3 ust. 3 pkt 1** przez okres trwania Umowy, Umowa za zgodą Stron może ulec przedłużeniu do wyczerpania tego limitu.

§9 KARY UMOWNE

1. W przypadku zwłoki **Wykonawcy** w wykonaniu Etapu I lub zadań zawartych w tym etapie **Zamawiający** może go obciążyć karą umowną w wysokości 0,2% maksymalnego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w §.7 ust. 1 za każdy rozpoczęty dzień zwłoki względem wskazanych terminów.
2. W przypadku zwłoki **Wykonawcy** w wykonaniu Etapów II i III lub zadań zawartych w tych etapach **Zamawiający** może go obciążyć karą umowną w wysokości 0,2% maksymalnego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w **§7 ust. 1** za każdy rozpoczęty dzień zwłoki względem wskazanych terminów.
3. W przypadku zwłoki **Wykonawcy** w wykonaniu Etapu IV lub zadań zawartych w tym etapie **Zamawiający** może go obciążyć karą umowną w wysokości 0,2% maksymalnego wynagrodzenia brutto, o którym mowa w **§7 ust. 1** za każdy rozpoczęty dzień zwłoki względem wskazanych terminów.
4. W przypadku zwłoki **Wykonawcy** w usunięciu **Błędu zwykłego**, w stosunku do terminów określonych w **§5 ust. 6 pkt. 1.**, **Wykonawca** zapłaci na rzecz **Zamawiającego** karę umowną w wysokości 0,1% maksymalnej wartości Umowy, o której mowa w **§7 ust. 2 pkt 1** za każde rozpoczęte 3 dni robocze zwłoki.
5. W przypadku zwłoki **Wykonawcy** w usunięciu **Błędu krytycznego**, w stosunku do czasów określonych w **§ 5 ust. 6 pkt 2**, **Wykonawca** zapłaci na rzecz **Zamawiającego** karę umowną w wysokości 0,1% maksymalnej wartości Umowy, o której mowa w **§ 7 ust. 2 pkt 1** za każde rozpoczęte 24 godziny zwłoki.
6. W przypadku rozwiązania Umowy przez **Zamawiającego** z przyczyn leżących po Stronie **Wykonawcy**, **Wykonawca** zapłaci **Zamawiającemu** karę umowną w wysokości 20% całkowitego wynagrodzenia brutto Umowy, o którym mowa w **§7 ust. 2 pkt 1**.
7. W przypadku rozwiązania Umowy przez **Wykonawcę** z przyczyn leżących po Stronie **Zamawiającego**, **Zamawiający** zapłaci karę umowną w wysokości 10% całkowitego wynagrodzenia brutto Umowy, o którym mowa w **§7 ust. 2 pkt 1**
8. Zamawiającemu przysługuje prawo dochodzenia wyrównania poniesionej szkody na zasadach ogólnych, o ile przekroczy ona wysokość kar umownych i z tego tytułu Zamawiający będzie żądał naprawienia ewentualnej szkody wynikłej w związku z niewykonaniem lub nienależytym wykonaniem umowy.
9. Zamawiającemu przysługuje prawo potrącenia kar umownych z należnego Wykonawcy wynagrodzenia, na co Wykonawca wyraża zgodę.
10. Łączna suma kar umownych nie może przekroczyć kwoty **20%** maksymalnego wynagrodzenia brutto **Wykonawcy** określonego w **§7 ust. 1** Umowy.

§ 10 WARUNKI ODSTĄPIENIA OD UMOWY

1. **Zamawiający** ma prawo odstąpić od umowy w następujących przypadkach:
 - 1) jeżeli **Wykonawca** jest w zwłoce w wykonaniu Umowy względem terminów wskazanych w **§ 3 ust. 1** o więcej niż 30 dni;
 - 2) zachodzą uzasadnione podstawy do uznania, że **Wykonawca** nie jest w stanie wykonać przedmiotu Umowy w terminie określonym w Umowie;
 - 3) wszczęto w stosunku do **Wykonawcy** postępowanie likwidacyjne lub egzekucyjne;**Zamawiający** może wykonać prawo odstąpienia w terminie 30 dni od powzięcia wiadomości o okolicznościach, o których mowa w **pkt 1 – 3 niniejszego ustępu**.
2. Oprócz przypadków określonych w ust. 1 niniejszego paragrafu, **Zamawiający** może odstąpić od Umowy w przypadkach przewidzianych w przepisach powszechnie obowiązującego prawa.
3. W przypadku, o którym mowa w ust. 1 i w ust. 2 niniejszego paragrafu, **Wykonawca** może żądać wyłącznie wynagrodzenia należnego z tytułu wykonania części Umowy.

§11 POUFNOŚĆ

1. Każda ze Stron zobowiązuje się traktować jako poufne wszelkie informacje dotyczące drugiej Strony uzyskane w związku z wykonywaniem niniejszej Umowy, a w szczególności informacje handlowe (w tym

dotyczące powiązań handlowych i metod działania, sytuacji prawnej i własnościowej, wynagrodzeń, warunków płatności itd.) oraz techniczne, w tym dotyczące rozwiązań technologicznych związanych z Przedmiotem Umowy.

2. Każda ze Stron zobowiązuje się do zachowania w poufności wszelkich danych należących do drugiej Strony, w tym danych gromadzonych w **Systemie Medycznym HIS** oraz **Systemie Botowym**, z wyjątkiem danych podanych do publicznej wiadomości.
3. Obowiązek zachowania poufności informacji obejmuje wszystkie osoby zatrudnione przez Strony na podstawie umowy o pracę, powołania lub umowy cywilnoprawnej, jak również osoby trzecie, które otrzymały informacje poufne w związku z łączącymi je z daną Stroną kontaktami, w tym zwłaszcza handlowymi.
4. Klauzula poufności wiąże Strony w okresie obowiązywania niniejszej Umowy oraz po jej rozwiązaniu.
5. Obowiązek zachowania poufności informacji nie dotyczy:
 - 1) informacji publicznie dostępnych;
 - 2) informacji, które były znane Stronie przed ich otrzymaniem od drugiej Strony, z zastrzeżeniem, iż zostały one uzyskane w sposób zgodny z prawem, a w szczególności bez naruszenia jakichkolwiek obowiązków związanych z zachowaniem poufności takich informacji;
 - 3) informacji, które muszą być ujawnione w wykonaniu obowiązków wynikających z przepisów prawa powszechnie obowiązującego.
6. W razie powstania prawnego obowiązku ujawnienia informacji poufnych Strona obciążona takim obowiązkiem poinformuje o tym drugą Stronę w terminie nie dłuższym niż 2 dni kalendarzowe od powstania tego obowiązku.

§12 Postanowienia końcowe

1. Strony zobowiązują się do natychmiastowego informowania o zmianie formy organizacyjno- prawnej lub firmy, zgłoszeniu wniosku o ogłoszenie upadłości lub podjęciu postępowania układowego (ugodowego).
2. Wszelkie ewentualne spory związane wykonaniem Umowy lub interpretacją jej przepisów, Strony w pierwszym rzędzie będą starały się rozstrzygać polubownie w drodze negocjacji lub wyjaśnień.
3. W przypadku niemożności polubownego rozstrzygnięcia sporu, Strony poddają spór pod rozstrzygnięcie sądu właściwego, ze względu na siedzibę **Zamawiającego**.
4. Wszelkie zmiany Umowy wymagają formy pisemnej pod rygorem nieważności.
5. W zakresie nieuregulowanym w Umowie zastosowanie znajdują przepisy ustawy z dnia 23 kwietnia 1964 r. - Kodeks cywilny (Dz. U. z 2024 r., poz. 1061 ze zm.).
6. Umowa została sporządzona w dwóch jednobrzmiących egzemplarzach po jednym dla każdej ze Stron.
7. Integralną częścią umowy są następujące załączniki:
 - Załącznik nr 1 – harmonogram prac wdrożeniowych
 - Załącznik nr 2 - opis funkcjonalności
 - Załącznik nr 3 - Wzór protokołu odbioru
 - Załącznik nr 4 – Umowa powierzenia przetwarzania danych osobowych
 - Załącznik nr 5 – Załącznik cenowy

Wykonawca

Zamawiający